VITA
Assistenza Domiciliare

STADTGEMEINDE MERAN
COMUNE DI MERANO

L'INDAGINE DI RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Sintesi delle risultanze

Nell'autunno del 2010 è stata effettuata una rilevazione della soddisfazione degli utenti del Servizio di assistenza domiciliare.
Hanno complessivamente risposto al questionario, in forma anonima, 109 utenti, così distribuiti per lingua scelta, sesso e anni di fruizione del servizio.

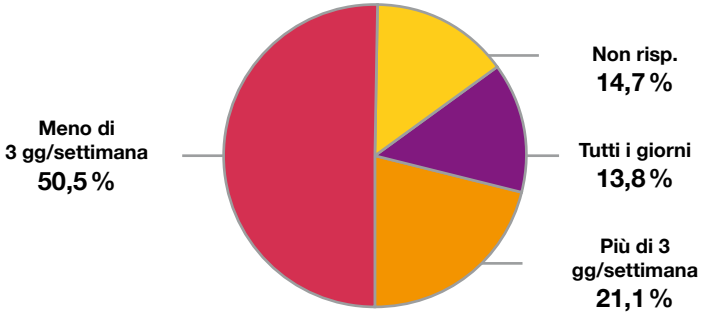
Lingua scelta per il questionario	
Italiano	Tedesco
53,2 %	46,8 %

Sesso	
M	F
30,3 %	69,7 %

Anni di fruizione del servizio		
Meno di 5 anni	Più di 5 anni	Non risp.
70,6 %	25,7 %	3,7 %

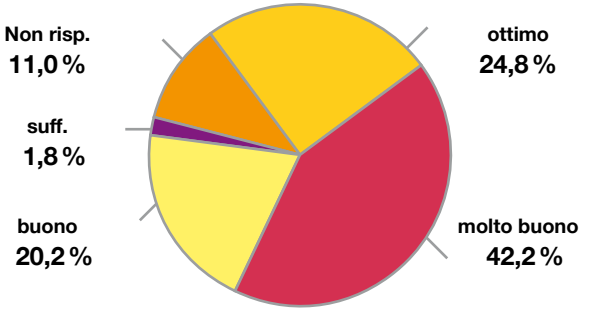
L'indagine ha coinvolto utenti con diversa frequenza di assistenza, come evidenziato nel grafico seguente.

Servizio di assistenza domiciliare - Frequenza dell'assistenza



Le tipologie di assistenza più fruite sono la cura e igiene personali (utilizzata dal 78% del campione), l'aiuto nella gestione della casa (utilizzata dal 40% del campione), il trasporto (38%). I dati, elaborati da una Società esterna al Comune, hanno messo in evidenza i seguenti risultati in termini di giudizio complessivo (in una scala ottimo/molto buono/buono/sufficiente/insufficiente) del servizio offerto:

Servizio di assistenza domiciliare - Il giudizio complessivo espresso dal campione



La somma delle valutazioni positive ("molto soddisfatto" o "soddisfatto") si attesta, facendo riferimento al totale dei rispondenti per ognuna delle domande poste, sempre sopra l'80%, con punte del 95-98%.

Gli aspetti considerati come più positivi, veri "punti di forza" del servizio, sono quelli legati:

- al contributo del personale (cortesia, disponibilità, fiducia, riservatezza, comprensione linguistica, ecc.)
- la tempestività di attivazione

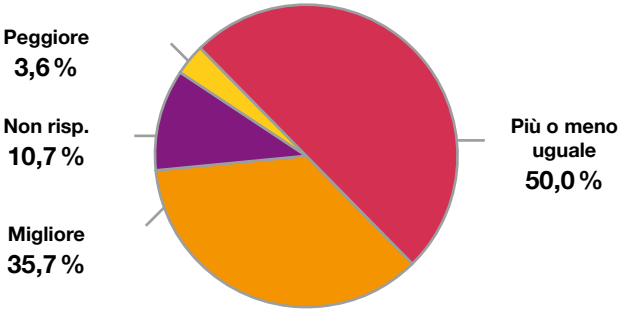
Sono tutti aspetti, tra l'altro, considerati anche come tra i più importanti dall'utenza.

Gli aspetti invece che mostrano, secondo la percezione dell'utenza, margini di miglioramento sono legati:

- alla puntualità dell'aiuto domestico,
- la chiarezza della modulistica
- la qualità del pasto (del quale però si riconosce una buona puntualità nella consegna)
- alla presenza continuativa degli stessi assistenti domiciliari, almeno a livello di team

Il seguente grafico riporta invece la positiva valutazione dei servizi rispetto a 5 anni fa.

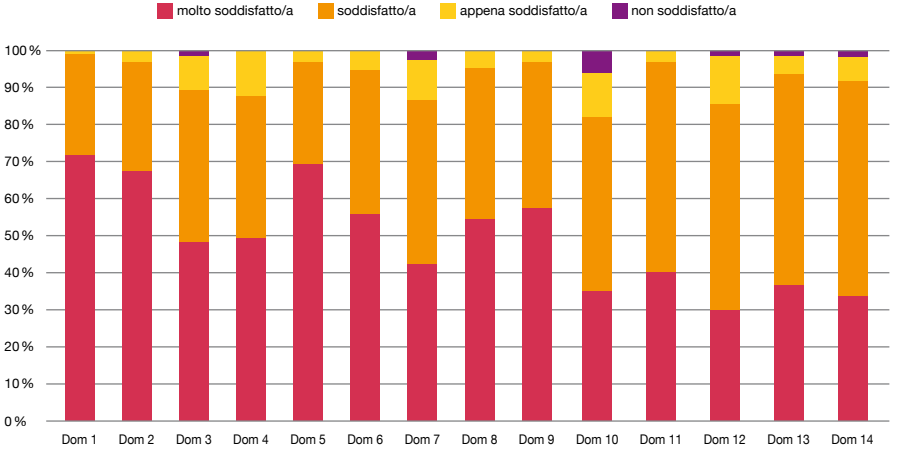
Servizio di assistenza domiciliare - La percezione attuale dei servizi rispetto a 5 anni fa (campione: 28 utenti con anzianità di 5 o più anni di frequenza)



LA VALUTAZIONE ANALITICA DEL SERVIZIO OFFERTO

I 14 aspetti del servizio offerto	Rispondenti alla domanda	Rispondenti in % rispetto al campione dell'indagine (109)
1 La cortesia e la disponibilità dell'Assistente domiciliare durante il servizio	104	**95,4 %**
2 La fiducia e la riservatezza dell'Assistente domiciliare durante il servizio	104	**95,4 %**
3 La continuità della presenza dello stesso team (2 - 3 persone) di Assistenti domiciliari	93	**85,3 %**
4 La consulenza e l'aiuto forniti dall'Assistente Sociale (dott.ssa Daria Veronese)	24	**22,0 %**
5 La comprensione linguistica nel dialogo con l'Assistente domiciliare	99	**90,8 %**
6 La puntualità e la regolarità del servizio di assistenza domiciliare	98	**89,9 %**
7 La puntualità e la regolarità del servizio di aiuto domestico	45	**41,3 %**
8 La puntualità del servizio di trasporto/accompagnamento	44	**40,4 %**
9 La puntualità del servizio di pasto a domicilio	33	**30,3 %**
10 Il pasto consegnato a domicilio è di buona qualità e temperatura	34	**31,2 %**
11 Il tempo di attivazione del servizio di assistenza domiciliare a partire dalla consegna della domanda	67	**61,5 %**
12 La modulistica chiara e semplice da compilare	76	**69,7 %**
13 La facilità di contattare telefonicamente la segreteria dell'assistenza domiciliare	81	**74,3 %**
14 La chiarezza delle comunicazioni e delle brochure del servizio assistenza domiciliare	62	**56,9 %**

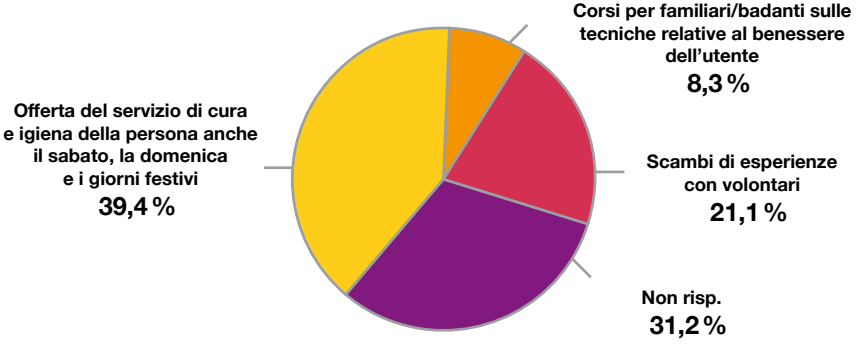
Servizio di assistenza domiciliare - Il giudizio rispetto ai 14 aspetti del servizio - quadro totale dei rispondenti ad ogni singola domanda



FOCUS GROUP

Oltre all'indagine mediante questionario sono stati organizzati due incontri (uno con 10 utenti e uno con 11 familiari di utenti) di focalizzazione per comprendere in modo semi-strutturato (cioè mediante risposte a stimoli posti ma anche rilevando commenti e affermazioni su temi scelti liberamente) la percezione del servizio di Assistenza domiciliare.
Il loro contributo è stato prezioso per la migliore comprensione della percezione del servizio in termini di punti di forza e di criticità.
Si ritiene inoltre che la organizzazione dell'incontro sia stata apprezzata da tutti i partecipanti, che ne auspicano la periodica ripetizione.

LA PREFERENZA RISPETTO ALLE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Rispetto alle tre proposte di miglioramento del servizio offerto validate dall'Amministrazione e con la possibilità di esprimere una sola preferenza, il 40% circa dei rispondenti ha optato per l'offerta del servizio di cura e igiene della persona anche il sabato, la domenica e i giorni festivi .
La seconda proposta in termini di preferenze è inerente gli scambi di esperienze con volontari, con il 21% di risposte; solo terza è l'organizzazione di corsi per familiari/badanti sulle tecniche relative al benessere dell'utente (8% circa di risposte).
Si noti che il 31% del campione non ha indicato alcuna preferenza.
Avendo la possibilità di esprimere liberamente consigli e suggerimenti rispetto al servizio offerto, i rispondenti hanno sottolineato soprattutto la necessità della continuità del servizio da parte dello stesso personale e della puntualità.

Servizio di assistenza domiciliare -
La preferenza del campione rispetto a 3 proposte di mglioramento